

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian serta analisis data yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pelanggan.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.
3. Tidak Adanya pengaruh signifikan antara *resposiveness* terhadap *kepuasan pelanggan*.
4. Tidak Adanya pengaruh signifikan antara *assurance* terhadap *kepuasan pelanggan*.
5. Ada pengaruh positif dan signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan pelanggan.
6. Adanya pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap loyalitas pelanggan
7. Ada pengaruh positif dan signifikan antara *tangible* terhadap loyalitas pelanggan.
8. Tidak Ada pengaruh signifikan antara *reliability* terhadap loyalitas pelanggan.
9. Tidak Adanya pengaruh signifikan antara *resposiveness* terhadap loyalitas pelanggan.

10. Tidak Adanya pengaruh signifikan antara *assurance* terhadap loyalitas pelanggan.
11. Ada pengaruh positif dan signifikan antara *empathy* terhadap loyalitas pelanggan.
12. Kepuasan pelanggan tidak memediasi antara *tangible* terhadap loyalitas pelanggan
13. Kepuasan pelanggan memediasi antara *reliability* terhadap loyalitas pelanggan.
14. Kepuasan pelanggan tidak memediasi antara *resposivenes* terhadap loyalitas pelanggan
15. Kepuasan pelanggan memediasi antara *Assurance* terhadap loyalitas pelanggan.
16. Kepuasan pelanggan dapat memediasi antara *empathy* terhadap loyalitas pelanggan

B. Keterbatasan penelitian

Pada penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun masih memiliki keterbatasan:

1. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan *dimensi kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan*.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di beberapa bagian ruangan di Ayam Resto Colomadu. Temuan yang diperoleh pada penelitian ini akan berbeda dan

mungkin tidak diperoleh jika dibandingkan dengan organisasi pemerintah yang lain.

3. Responden kadang dengan kondisi yang sibuk sangat sulit untuk fokus dalam mengisi kuisioner

C. Saran

Untuk hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penelitian ini *tentangb dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimensi oleh kepuasan pelanggan* maka saran yang dapat diberikan:

1. Bagi pihak ayam resto

Dalam menjaga perusahaan agar tetap eksis maka perusahaan harus menjaga assurance yang dilihat dari karyawan paham tentang menu dan juga dilihat ramah dalam berkomunikasi sehingga ketika itu didapat pelanggan cocok maka kepuasan yang akan didapat yang akan berdampak pada loyalitas. Dan juga bias dilihat dari reliability yang didoroang dari kemampuan mengolah makan dan minuman, pelayanann yang cepat dan ketepatan jam buka dilanjutkan keakuran dalam perhitungan oleh kasir sehingga semua itu bias mempengaruhi kepuasan dan akhirnya pelanggan merasa puas berdampak pada loyalitas.

Untuk itu karyawan perlu adanya pelatihan yang materinya dalam bentuk prosedur dan *self development*.

2. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan mengkaji lebih mendalam mengenai variabel yang akan digunakan dan dilakukan di Ayam Resto Colomadu Karanganyar lain sehingga dapat mengetahui apakah variabel

yang digunakan dapat konsisten untuk dijadikan sebagai dasar untuk perbaikan.